

**KETERAMPILAN DIRI PADA KARYAWAN *LEASING*
di KOTA GRESIK**

SKRIPSI



Oleh:

**Septian Dwi Pradhipta
201010230311013**

**FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG
2017**

**KETERAMPILAN DIRI PADA KARYAWAN *LEASING*
di KOTA GRESIK**

SKRIPSI

**Diajukan Kepada Universitas Muhammadiyah Malang
Sebagai salah satu persyaratan untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Psikologi**

**Oleh:
Septian Dwi Pradhipta
201010230311013**

**FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG
2017**

LEMBAR PENGESAHAN

1. Judul Skripsi : Keterampilan Diri pada Karyawan *Leasing* di Kota Gresik
2. Nama Peneliti : Septian Dwi Pradhipta
3. NIM : 201010230311013
4. Fakultas : Psikologi
5. Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Malang
6. Waktu Penelitian : 15 - 21 Juni 2017

Skripsi ini telah diuji oleh dewan penguji pada tanggal....

Dewan Penguji

1. Ketua Penguji : Yudi Suharsono, S.Psi., M.Si. ()
2. Anggota Penguji : 1. Ari Firmanto, S.Psi, M.Si . ()
2. Ni' Matuzahro S.Psi, M.Si . ()
3. Siti Maimunah, S.Psi, MM, M.A. ()

Pembimbing I

Pembimbing II

Yudi Suharsono, S.Psi., M.Si.

Ari Firmanto, S.Psi, M.Si

Malang,

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Psikologi Universitas Muhammadiyah Malang

Dr. Iswinarti, M.Si.

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Septian Dwi Pradhipta
NIM : 201010230311013
Fakultas/Jurusan : Psikologi
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Malang

Menyatakan bahwa skripsi/karya ilmiah yang berjudul:
Keterampilan Diri pada Karyawan *Leasing* di Kota Gresik

1. Adalah bukan karya orang lain baik sebagian maupun keseluruhan kecuali dalam bentuk kutipan yang digunakan dalam naskah ini dan telah disebutkan sumbernya.
2. Hasil tulisan karya ilmiah/skripsi dari penelitian yang saya lakukan merupakan Hak bebas Royalti non eksklusif, apabila digunakan sebagai sumber pustaka.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia mendapat sanksi sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

Malang, 18 Juli 2017

Mengetahui
Pembantu Dekan I

Yang menyatakan

Yudi Suharsono, S.Psi., M.Si.

Septian Dwi Pradhipta.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada kehadirat Allah SWT atas nikmat pengetahuan dan kesempatan yang selama ini diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Keterampilan Diri pada Karyawan *Leasing*” sebagai salah satu syarat wajib untuk memperoleh gelar sarjana psikologi di Universitas Muhammadiyah Malang.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis mendapatkan banyak dukungan dan bimbingan yang diberikan dari berbagai pihak untuk dapat menyelesaikan tugas akhir dengan lancar. Oleh karena itu penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. Iswinarti, M.Si, selaku dekan Fakultas Psikologi Universitas Muhammadiyah Malang
2. Yudi Suharsono, S.Psi., M.Si. selaku pembimbing I dan Ari Firmanto, S.Psi. selaku pembimbing II yang telah memberikan arahan, bimbingan dan waktu luang untuk membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi.
3. Yuni Nurhamida, S.Psi., M.Psi, selaku ketua program studi Psikologi Universitas Muhammadiyah Malang.
4. Seluruh Karyawan *Leasing* di Kota Gresik.
5. Keluarga besar, Ayah Alm. Hardiyanto dan Mama Ummu Latifah selaku orang tua, Kakak Juniardhie Pratama selaku saudara yang selalu memberikan dukungan, doa, nasehat dan curahan kasih sayang yang tiada tara. Sekaligus merupakan kekuatan terbesar bagi penulis dalam perkuliahan dan proses penyusunan skripsi ini.
6. Teman – teman Psikologi angkatan 2010 yang berjuang bersama selama proses penyusunan skripsi.
7. Teman – teman Psikologi angkatan 2011 yang rela memberikan saran dan masukan dalam proses penyusunan skripsi.
8. Seluruh teman cangkrukan di Gresik, Malang, Bali, dan Jakarta yang selalu memberikan dukungan doa kepada penulis untuk dapat menyelesaikan penyusunan skripsi.

Penulis menyadari tiada satupun karya manusia yang sempurna, sehingga kritik dan saran demi perbaikan karya ini sangat diharapkan. Meski demikian, penulis berharap semoga karya ini dapat bermanfaat bagi peneliti dan pembaca.

Malang, 18 Juli 2017

Penulis

Septian Dwi Pradhiptaradipta

DAFTAR ISI

Cover	
Halaman Sampul Dalam	
Halaman Pengesahan	i
Surat Pernyataan	ii
Kata Pengantar	iii
Daftar Isi	iv
Daftar Tabel	v
Daftar Lampiran	vi
Abstrak	1
Latar Belakang	2
Keterampilan Diri	4
Aspek-aspek Keterampilan Diri	5
Faktor yang Mempengaruhi Keterampilan Diri	6
<i>Leasing</i>	6
Keterampilan diri pada Karyawan <i>Leasing</i>	8
Metode Penelitian	8
Rancangan Penelitian	8
Subjek Penelitian	9
Variabel Penelitian dan Instrumen Penelitian	9
Prosedur dan Analisis Data	9
Hasil Penelitian	10
Diskusi	13
Kesimpulan dan Implikasi	15
REFERENSI	16
LAMPIRAN	18

DAFTAR DIAGRAM

Diagram 1 Deskripsi Subjek	10
Diagram 2 Keterampilan Diri Berdasar JenisKelamin	10
Diagram 3 Keterampilan Diri Berdasar Kelompok Usia.....	11
Diagram 4 Keterampilan Diri Berdasar Lama Bekerja	11
Diagram 5 Keterampilan Diri pada Karyawan <i>Leasing</i>	12
Diagram 6 Kategori Keterampilan Diri <i>Leasing</i>	13



DAFTAR LAMPIRAN

Skala kuesioner	19
Blue Print Skala Keterampilan Diri	20
Validitas dan Reliabilitas	21
Tabulasi Data Penelitian	22
Hasil Analisa Penelitian.....	25



KETERAMPILAN DIRI PADA KARYAWAN *LEASING* di KOTA GRESIK

Septian Dwi Pradhipta
Universitas Muhammadiyah Malang, Fakultas Psikologi
Septiandwipradhipta@gmail.com

Karyawan *leasing* selalu berhadapan dengan pelanggan misalnya karyawan *leasing* lapangan tentang berbagai masalah penagihan, dari customer tertib sampai yang suka kabur-kaburan dan pelanggan tidak terima karena di tagih. Mengingat pentingnya *leasing* bagi dunia usaha dan mengingat masa depan dari *leasing* itu sendiri yang dirasakan cukup penting perannya dalam perekonomian negara. Sehingga *leasing* perlu memiliki keterampilan diri dalam menjalin relasi dengan orang lain, hal tersebut menjadi factor penting dalam membangun suasana atau mencapai sesuatu apa yang diinginkan untuk mendapatkan nasabah. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif. Jumlah subjek dalam penelitian ini 97 karyawan *leasing* di Kota Gresik. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan non probabilitas sampling yakni *purposive sampling*. Pengambilan data menggunakan kuesioner keterampilan diri. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keterampilan diri karyawan *Leasing* pada aspek pengungkapan paling tinggi dengan nilai pada nilai rata-rata 17.598 dan keterampilan diri aspek kepercayaan paling rendah dengan nilai rata-rata 13.598.

Kata Kunci : Keterampilan diri, *Leasing*

Leasing employees are always dealing with customers such as employees leasing the field about billing issues, from customer orderly to those who like fuzzy and customers do not receive because the bill. Given the importance of leasing for the business world and considering the future of leasing itself, it is considered quite important role in the economy of the country. So that leasing needs to have the skills themselves in establishing relationships with others, it becomes an important factor in building the atmosphere or achieve something what is desired to get customers. This research uses quantitative descriptive approach. Number of subjects in this study 97 employees leasing in Gresik City. Sampling technique in this research use non probability sampling that is purposive sampling. Data collection using self-skill questionnaire. The results showed that self-employee Leasing skills on the aspect of disclosure is highest with the value on average 17,598 and self-skill aspects of the lowest trust with an average value of 13,598.

Keywords : Self-skill, *Leasing*

Saat ini, semakin tumbuh lembaga pembiayaan kredit di Propinsi Jawa Timur. Mereka menggunakan berbagai macam media promosi untuk menarik minat konsumen yang ingin membeli barang dengan sistem kredit. *Leasing* ini bermunculan semakin banyak seiring dengan sikap konsumtif masyarakat yang terpengaruh iklan kebutuhan peralatan rumah tangga, sepeda motor dan mobil di media massa, (kompasiana.com, 2017).

Leasing merupakan pranata hukum yang mirip dengan sewa-menyewa akan tetapi *leasing* juga mengandung unsur jual beli dan perjanjian pinjam-meminjam. Melalui *leasing*, suatu perusahaan dapat memperoleh barang modal dengan mudah dan tanpa adanya syarat berupa jaminan. Hal ini karena barang modal (asset) tersebut yang nantinya akan menjadi jaminan dalam pembiayaan *leasing*. Jika dibandingkan dengan pranata hukum lainnya yang sejenis *leasing* memiliki beberapa kemudahan-kemudahan yaitu: fleksibel, biaya yang relative murah, menghemat pajak, prosesnya sederhana dan banyak kelonggaran bagi *lessee*.

Salah satu penyebab yang timbul akibat perjanjian sewa beli (*leasing*) atau sewa guna usaha dewasa ini banyak diresahkan oleh para pengusaha, karena barang-barang hasil industri semakin sempit, hal ini karena dipengaruhi oleh daya asing yang semakin ketat antara perusahaan-perusahaan yang sejenis, sedangkan daya beli masyarakat secara kontan semakin menurun, untuk menjaga agar hasil produksinya terus meningkat maka para pengusaha berusaha mencari jalan keluar yakni melalui lembaga sewa beli atau sewa guna usaha (Annisa Corry, 2015).

Sejalan dengan gerak laju perkembangan ekonomi dan teknologi modern pada umumnya dan nasional pada khususnya, di Indonesia sedang tumbuh suatu lembaga hukum baru yang disebut dengan istilah *leasing*. *Leasing* adalah sarana bagi suatu perusahaan untuk memperoleh pembiayaan model yang berasal dari lembaga yang bergerak dibidang jasa keuangan, tetapi bukan lagi berasal dari bank. Pembiayaan tersebut dalam bentuk penyediaan barang-barang peralatan modal, sehingga dengan demikian perusahaan dapat memperluas suatu pengembangan dan operasi produknya, dengan menggunakan peralatan yang dimaksud, tanpa harus sekaligus mengeluarkan uang tetapi dengan pembayaran secara berkala (Anwari, 1986).

Melalui sarana *leasing* kebutuhan barang-barang peralatan barang yang modern mulai dari peringkat industri kecil sampai industri berat dapat terpenuhi. Jelasnya dengan *leasing* dapat disediakan kebutuhan barang-barang modal yang diperlukan dalam investasi perusahaan-perusahaan yang sedang atau yang sudah berkembang. Mengingat pentingnya *leasing* bagi dunia usaha dan mengingat masa depan dari *leasing* itu sendiri yang dirasakan cukup penting perannya dalam perekonomian Negara maka perlu suatu pertukaran hukum yang mendasar dan benar tentang lembaga *leasing* baik dari segi yuridis, fiscal maupun dari segi ekonomi oleh pihak-pihak yang berkepentingan dalam hal ini adalah perusahaan *leasing*, konsumen yang memerlukan jasa *leasing*, dan instansi pemerintah yang berkepentingan dengan kegiatan *leasing* (Trisnadisastra, 1986).

Karyawan *leasing* lapangan tentang berbagai masalah penagihan. Dari customer tertib sampai yang suka kabur-kaburan. Dari kolektor yang sabar sampai yang nekat "nginep" di depan rumah customer. Dari kolektor yang diterima customer dengan baik, sampai ada yang "disediakan" golok di atas meja tamu ketika ditagih, (Dewi, 2017). Dengan masalah-masalah yang dihadapi oleh karyawan *leasing* penting memiliki keterampilan atau potensi diri yang baik.

Kompetensi adalah suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut. Kompetensi sebagai kemampuan seseorang untuk menghasilkan pada tingkat yang memuaskan di tempat kerja, juga menunjukkan karakteristik pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki atau dibutuhkan oleh setiap individu yang mampu untuk melakukan tugas dan tanggung jawab mereka secara efektif dan meningkatkan standar kualitas profesional dalam pekerjaan, (Emmyah, 2009).

Karyawan *Leasing* perlu memiliki kemampuan dalam menjalin hubungan dengan orang lain menjadi factor penting dalam membangun suasana atau mencapai apa yang inginkan untuk mendapatkan nasabah. Keberhasilan karir kebahagiaan keluarga, kelanggengan sebuah persahabatan semuanya merupakan contoh keberhasilan seseorang dalam hubungan interpersonal dengan orang lain. Kenyataannya kepuasan individu, seperti menjalin hubungan baru, mempererat hubungan dengan orang lain, jatuh cinta, bernegosiasi, sering kali melibatkan orang lain. Oleh karena itu manusia selalu membutuhkan hubungan atau kontak dengan sesamanya (Martini, 2009).

Berdasarkan pembahasan diatas penting bagi karyawan *Leasing* memiliki keterampilan diri. Keterampilan diri mempengaruhi bagaimana manusia mempersepsikan diri sendiri terhadap orang lain, dan bagaimana orang lain mempersepsikan individu tersebut. Jika memiliki keterampilan diri yang tinggi, hal yang akan dirasakan adalah rasa percaya diri, dan kemudian akan timbul perasaan dihargai oleh orang lain, dan pada akhirnya akan dapat membangun hubungan yang harmonis dengan orang lain (Galuh, 2013).

Kompetensi seseorang dalam melaksanakan sebuah pekerjaan tidak hanya diukur secara teknis saja, namun dibutuhkan keterampilan lainnya yang bersifat non-teknis, berupa keterampilan diri yang mendukung dalam bidang apapun, termasuk pustakawan sekalipun. Istilah keterampilan diri, *soft skills*, atau *people skills* adalah hal yang saling berkaitan, sehubungan dengan kemampuan menjalin hubungan baik dengan seseorang, baik sesama, rekan satu profesi maupun dengan pemustaka yang datang ke perpustakaan (DyahAyu, 2013).

Dalam dunia kerja, keterampilan diri sangat dibutuhkan agar orang lain merasa nyaman untuk saling berhubungan dan bekerjasama untuk mencapai tujuan yang maksimal dan menguntungkan. Pada zaman modern, sudah bukan hal yang aneh lagi jika para wanita bekerja, baik itu untuk kebutuhan hidup sehari-hari, maupun untuk menggapai cita-cita karirnya. Wanita diharapkan lebih mampu menjalin hubungan dari pada laki-laki, karena kemampuannya untuk mendengarkan lawan

bicaranya lebih hebat. Wanita lebih mampu mengerti bahasa tubuh, kunci suara dan nada suara dan pemicu indera lainnya (Pease, 2010). Hal inilah yang membuat wanita lebih unggul dalam berkomunikasi dari pada pria karena wanita mampu memahami maksud dari setiap gerak tubuh, wanita mampu menyadari kapan lawan bicaranya lelah dan kapan lawan bicaranya masih semangat untuk mendengarkannya (Galuh, 2013).

Terkait tentang keterampilan diri pada karyawan *leasing*, karyawan sangat dituntut untuk menunjukkan skill atau keterampilan diri setiap karyawan, agar dapat menarik minat para konsumen. Mengingat pentingnya *leasing* bagi dunia usaha dan mengingat masa depan dari *leasing* itu sendiri yang dirasakan cukup penting perannya dalam perekonomian. Melalui sarana *leasing* kebutuhan barang-barang peralatan barang yang modern mulai dari peringkat industri kecil sampai industri berat dapat terpenuhi. Jelasnya dengan *leasing* dapat disediakan kebutuhan barang-barang modal yang diperlukan dalam investasi perusahaan-perusahaan yang sedang atau yang sudah berkembang.

Adapun tujuan terkait hal tersebut peneliti ingin melakukan untuk mengetahui Keterampilan diri pada karyawan *leasing* dan untuk mengetahui aspek-aspek Keterampilan diri membentuk skill bagi karyawan *leasing*. Dengan mengetahui hal ini akan memberikan pemahaman yang lebih jelas dan luas bagi praktisi psikologi dalam menyikapi pentingnya keterampilan diri guna mempergunakan keterampilan diri dengan cara yang positif.

Keterampilan Diri

Dalam hidup keseharian hampir tidak mungkin manusia tidak berhubungan dengan orang lain. Sudah merupakan hukum alam bahwa manusia adalah makhluk sosial, artinya manusia harus hidup bersama dengan manusia lainnya. Dalam skema hidup bersama ini muncul kebutuhan untuk memahami kebutuhan manusia lain, maka timbullah komunikasi antar manusia. Komunikasi interpersonal adalah interaksi tatap muka antar dua orang atau beberapa orang, dimana pengirim dapat menyampaikan pesan secara langsung dan penerima pesan dapat menerima dan menanggapi secara langsung pula (Agus Hardjana, 2003).

Untuk membangun hubungan dengan orang lain, terlebih dahulu, harus menguasai kemampuan dan ketrampilan dalam mengenal diri sendiri, kemudian baru ketrampilan dalam mengenal orang lain, ketrampilan untuk mengekspresikan diri secara jelas, bagaimana merespon, bagaimana menyampaikan pesan dan maksud, bagaimana bernegosiasi dan menyelesaikan konflik, bagaimana berperan dalam tim, dan banyak lagi. Keterampilan diri didefinisikan sebagai keterampilan untuk mengenali dan merespon secara layak perasaan, sikap dan perilaku, motivasi serta keinginan orang lain.

Bagaimana diri mampu membangun hubungan yang harmonis dengan memahami dan merespon manusia atau orang lain merupakan bagian dari keterampilan diri. Sehingga kemampuan tersebut perlu dimiliki oleh seseorang, terutama ketika seseorang masuk dalam dunia kerja. Karena dalam hubungan berorganisasi sangat

dibutuhkan pribadi yang mampu untuk memotivasi, mengetahui sikap atau respon yang diberikan orang lain. Sehingga lebih mudah bagi seseorang untuk dapat dilakukan tindakan yang akan diambil ketika telah memiliki kemampuan tersebut.

Kemampuan berkomunikasi sangat mempengaruhi bagaimana mempersepsikan diri terhadap orang lain, dan bagaimana orang mempersepsikan diri. Jika memiliki keterampilan diri yang tinggi, hal pertama yang dirasakan adalah kuatnya rasa percaya diri, untuk kemudian akan dihargai oleh orang lain, dan pada akhirnya akan dapat membangun hubungan yang harmonis dengan orang lain. Jadi kemampuan berkomunikasi dan kemampuan seseorang mempersepsikan dirinya dihadapan orang lain sangat penting. Selain untuk menumbuhkan rasa percaya diri dalam diri seseorang, hal tersebut akan membuat orang lain yakin.

Johnson(2009) Mendefinisikan keterampilan diri sebagai kumpulan kemampuan seseorang untuk berinteraksi secara efektif dengan orang lain. Istilah keterampilan diri juga termasuk kepada apa yang dikenal dengan soft skills, yaitu: kemampuan untuk mengatasi konflik, negosiasi, dan kerjasama yang penting dimiliki oleh setiap profesi dan jabatan (Goleman, 1999, Jeff Lash,2003, Kaoshi, 2001, Linden, 2002 dalam Syahnir 2006). Menurut Syahnir(2006) keterampilan diri merupakan keterampilan berinteraksi dengan orang lain dalam konteks sosial dengan cara yang spesifik, yang dapat diterima oleh masyarakat, bermanfaat bagi diri pribadi dan orang lain.

Aspek-aspek Keterampilan Diri

Menurut Johnson, (2009) terdapat beberapa aspek dalam Keterampilan diri hal tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. *Self-disclosure* adalah mengungkapkan kepada orang lain bagaimana individu mempersepsikan dan bereaksi terhadap situasi yang terjadi dimasa sekarang dan memberikan informasi yang relevan tentang diri dan masa lalunya untuk mengerti persepsi dan reaksinya (Johnson, 2009). Pengungkapan diri dapat diartikan sebagai pemberian informasi tentang diri sendiri kepada orang lain. Informasi yang diberikan tersebut dapat mencakup berbagai hal seperti pengalaman hidup, perasaan, emosi, pendapat, cita-cita dan lain sebagainya. Devito (2003) mengatakan bahwa self-disclosure merupakan kemampuan dalam memberikan informasi.
2. Kepercayaan, artinya dapat saling mengenal dengan baik harus ada rasa saling percaya yang kuat. Kepercayaan adalah faktor yang menentukan efektivitas hubungan karena dengan kepercayaan maka individu akan lebih banyak membuka diri. Sikap percaya merupakan dasar untuk tumbuh dan berkembangnya suatu hubungan yang baik. Kepercayaan adalah aspek dalam suatu hubungan. Kepercayaan terdiri dari dua bagian: being trusting and being trustworthy. Secara spesifik, percaya atau trusting melibatkan keterbukaan (berbagi informasi, ide-ide, pikiran, perasaan, dan reaksi terhadap sesuatu), membuka diri, dan berbagi. Individu dipercaya atau trustworthy ketika individu tersebut mengekspresikan penerimaan,

mendukung, dan bekerja sama kepada orang lain, selama individu tersebut membalas timbal balik dari keterbukaan diri orang lain.

3. Keterampilan Komunikasi, artinya melalui komunikasi individu dapat mengerti satu sama lain, belajar untuk menyukai, saling mempengaruhi, percaya satu sama lain, memulai dan mengakhiri suatu hubungan, lebih mempelajari diri sendiri dan bagaimana orang lain mempersepsikan seseorang. Setiap pesan yang disampaikan melalui kata-kata disebut dengan pesan verbal. Dalam sebuah hubungan, pesan verbal sangat penting dalam perkembangan sebuah hubungan. Komunikasi verbal terkait dengan pemakaian simbol-simbol bahasa berupa kata atau rangkaian kata yang mengandung makna tertentu. Ketika dua orang dengan status yang berbeda berkomunikasi, maka sentuhan akan terjadi secara satu arah, yaitu orang yang statusnya lebih tinggi akan menyentuh orang dengan status lebih rendah dan tidak sebaliknya (Devito, 2003).
4. Memecahkan konflik, seperti kemungkinan yang akan terjadi akibat suatu hubungan adalah konflik. Agar hubungan akan tetap berlangsung maka kedua belah pihak harus memahaminya, mencari sumber permasalahan dan menetapkan alternatif pemecahannya secara bersama-sama. Johnson & Johnson (1991) menyebutkan negosiasi adalah ketika individu mencoba untuk menemukan penyelesaian dari sebuah masalah dengan teman berbagi ataupun yang memiliki pandangan yang berbeda dengan individu tersebut.

Faktor yang Mempengaruhi Keterampilan Diri

Adapun faktor yang mempengaruhi Keterampilan diri yaitu : 1. Kemampuan (ability) adalah suatu kapasitas individu untuk melaksanakan tugas dalam pekerjaan tertentu (Robbins 2003:52). 2. Kepribadian (personality) menurut yinger adalah keseluruhan tingkah laku dari seseorang dengan suatu sistem kecenderungan tertentu yang berinteraksi dengan serangkaian situasi. 3. Values and attitude, values(nilai) adalah keyakinan dasar yang menyatakan bahwa suatu bentuk tindakan atau keadaan tertentu dianggap lebih baik secara personal atau sosial, dibanding dengan keadaan sebaliknya, attitude adalah pernyataan evaluatif menyangkut benda, orang atau kejadian. 4. Perception adalah proses menyangkut masuknya pesan atau informasi kedalam otak manusia, melalui persepsi manusia terus menerus mengadakan hubungan dengan lingkungannya. Hubungan ini dilakukan lewat inderanya, yaitu indera penglihat, pendengar, peraba, perasa (slameto 2010:102). 5. Motivation adalah rangsangan, dorongan ataupun pembangkit tenaga yang dimiliki seseorang atau sekelompok masyarakat yang mau berbuat dan bekerjasama secara optimal dalam melaksanakan sesuatu yang telah direncanakan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan (Azwar 2000:15)

Leasing

Sebenarnya *leasing* berasal dari kata *leasing* yang dimaksud dalam hal ini adalah sewa atau biasanya dipakai dalam masyarakat adalah sewa menyewa. Istilah ini mungkin sering kita dengar dari sekitar kita, tentang peruntukan bagi orang yang

ingin menyewakan rumahnya atau gedung. Atau kita sering melihatnya di koran-koran harian yang dipakai untuk menyewakan dengan kata “for *leasing* .” Pada dasarnya *leasing* dalam hal ini adalah sebuah penyewaan, tetapi ketika kita telah masuk pada ranah bisnis usaha *leasing* , yang akan dibicarakan dalam *leasing* adalah hal yang ada dan mempunyai unsur sewa, namun karena didalam usaha *leasing* ini terdapat beberapa persyaratan tersendiri, maka *leasing* disini tidak bisa disamakan dengan sewa-menyewa pada umumnya.

Menurut Nasution (2003) *leasing* merupakan kegiatan pembiayaan khusus untuk pengadaan barang modal yang dibutuhkan oleh suatu perusahaan dengan pengaturan pembiayaan secara berkala. Transaksi *leasing* juga memberikan hak pilih kepada perusahaan pemakai jasa *leasing* untuk membeli barang modal menjadi obyek *leasing* pada akhir periode. Kontrak memperpanjang waktu *leasing* berdasarkan nilai sisa yang disepakati bersama. Pengembangan industri *leasing* dimaksudkan selain untuk menambah pilihan pembiayaan usaha juga ditujukan untuk mendorong investasi dan industrialisasi yang dilakukan oleh sektor swasta.

Menurut Nasution (2003) sebelum kita masuk lebih dalam tentang perjanjian *leasing* , kita harus mengetahui pihak-pihak yang terkait dan terikat dalam pengadaan perjanjian *leasing* , pada dasarnya pihak yang terkait dalam *leasing* tidak jauh berbeda dengan pihak dalam perjanjian sewa lainnya :

1. *Lessor* , disini lessor adalah mutlak dari sebuah perusahaan pembiayaan yang telah diberi izin dari departemen keuangan untuk melakukan pembiayaan seperti membiayai para nasabahnya untuk memenuhi kebutuhan barang modalnya.
2. *Lessee*, disini lessee adalah nasabah ataupun pemohon yang mengajukan permohonan *leasing* nya kepada perusahaan tertentu untuk memenuhi kebutuhan barang modalnya.
3. *Supplier*, disini supplier bertindak sebagai orang yang mempunyai barang modal yang hendak dipergunakan barang modalnya dalam perjanjian *leasing* , antara lessor dan lessee, biasanya lessee memerlukan barang modal dari supplier, dan lessee mengajukan permohonan *leasing* kepada lessor agar barang modal tersebut dibeli lessor, dan lessor dapat menyewakannya kepada lessee dalam perjanjian *leasing* .
4. Asuransi, disini perusahaan asuransi hanya bertindak menanggung akibat dari perjanjian *leasing* , dalam hal ini lessee bisa dikenakan biaya asuransi bila terjadi sesuatu terhadap barang *leasing*.

Perjanjian *leasing* pada saat ini kerap di lakukan oleh semua lapisan masyarakat., melainkan hampir semua lembaga keuangan memberikan layanan *leasing* ini. Dengan inilah timbul persaingan yang ketat di antara para agen tunggal pemegang merek dalam industri kendaraan bermotor, mendorong semakin terciptanya kondisi untuk mempermudah pemilikan kendaraan.

Dengan memberikan kemudahan mulai dari cicilan atau angsuran kredit ringan, biaya administrasi ringan, tanpa uang muka sampai ke bunga nol persen. Hal itu melalui suatu perjanjian pembiayaan (*leasing*), maka konsumen dengan segera dapat mengendarai kendaraan yang diinginkan. Perusahaan pembiayaan ibaratnya adalah pembuat undang-undang swasta, dimana ketidakberdayaan konsumen makin jelas dengan munculnya format-format standar perjanjian yang dibakukan. Jika sebelumnya diakui bahwa dalam perjanjian selalu ada kebebasan berkontrak antara satu dengan pihak yang lain, akan tetapi dengan perjanjian standar ini asas kebebasan berkontrak tidak lagi berlaku. Konsumen hanya tinggal memilih, menerima kontrak tersebut atau menolak atas perjanjian yang ditawarkan.

Keterampilan diri pada Karyawan *Leasing*

Keterampilan diri mempengaruhi bagaimana manusia terutama pada karyawan *leasing* dan mempersepsikan diri sendiri terhadap orang lain, serta bagaimana orang lain mempersepsikan individu tersebut pada karyawan *leasing*. Jika karyawan *leasing* memiliki keterampilan diri yang tinggi, hal yang akan dirasakan adalah rasa percaya diri, dan kemudian akan timbul perasaan dihargai oleh orang lain, dan pada akhirnya kita akan dapat membangun hubungan yang harmonis dengan orang lain (Galuh, 2013).

Karyawan *leasing* harus mampu mengungkapkan kepada orang lain bagaimana individu mempersepsikan dan bereaksi terhadap pekerjaannya dan memberikan informasi terkait dengan jasa (Johnson, 2009). Karyawan *leasing* harus memiliki komunikasi baik agar dapat mengerti satu sama lain, belajar untuk menyukai, saling mempengaruhi, percaya satu sama lain, memulai dan mengakhiri suatu hubungan kerjasama (Devito, 2003). Karyawan *leasing* penting memiliki kemampuan memecahkan konflik, konflik akan terjadi dalam sebuah kerjasama sehingga kemampuan dalam memecahkan konflik sangat penting. Kemudian kemampuan karyawan *leasing* juga cukup penting yaitu kemampuan kepercayaan adalah faktor yang menentukan efektivitas hubungan kerjasama karena dengan kepercayaan maka individu akan lebih banyak membuka diri.

Berdasarkan pembahasan diatas keterampilan *keterampilan diri* pada karyawan *leasing* cenderung amat penting, karena dengan keterampilan dirinya karyawan tersebut dengan mudah menarik minat konsumen untuk membeli produk atau dengan senang hati melakukan perjanjian kontrak kredit dengan karyawan *leasing*.

METODE PENELITIAN

Rancangan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif, karena peneliti ingin memperoleh gambaran variabel, yaitu Keterampilan diri yang mengacu pada

data-data yang telah dikumpulkan dan sekaligus pengujiannya dengan metode statistik (Sugiyono, 2010).

Subjek Penelitian

Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan *Leasing* di Kota Gresik yang berjumlah 97 orang. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan non probabilitas sampling yakni *purposive sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu sesuai dengan karakteristik subjek penelitian (Sugiyono, 2010). Karakteristik subjek pada penelitian ini adalah karyawan *Leasing* yang bekerja di semua perusahaan yang bergerak di bidang *Leasing*.

Variabel dan Instrumen Penelitian

Penelitian ini mengkaji satu variabel, yaitu variabel bebas adalah Keterampilan diri. Keterampilan diri adalah kumpulan kemampuan seseorang untuk berinteraksi secara efektif dengan orang lain (Johnson, 2009). Data yang diperlukan dikumpulkan dengan menggunakan skala keterampilan diri dengan metode Likert. Skala keterampilan diri menggunakan sakal yang dikembangkan oleh (Sari, 2013).

Instrumen penelitian ini menggunakan validitas isi dan validitas konstruk. Validitas isi dilakukan dengan membandingkan antara isi instrumen dengan teori pada variabel yang akan diteliti, pertanyaan atau pernyataan yang telah dijabarkan dari indikator (Sugiyono, 2010). Validitas konstruk dilakukan dengan mengkonstruksikan aspek-aspek yang akan diukur dengan landasan teori tertentu kemudian dilanjutkan dengan jastifikasi dosen pembimbing. Hasil uji validitas menunjukkan bahwa indeks validitas diantara 0.217-0.549 dan reliabilitas sebesar 0.733.

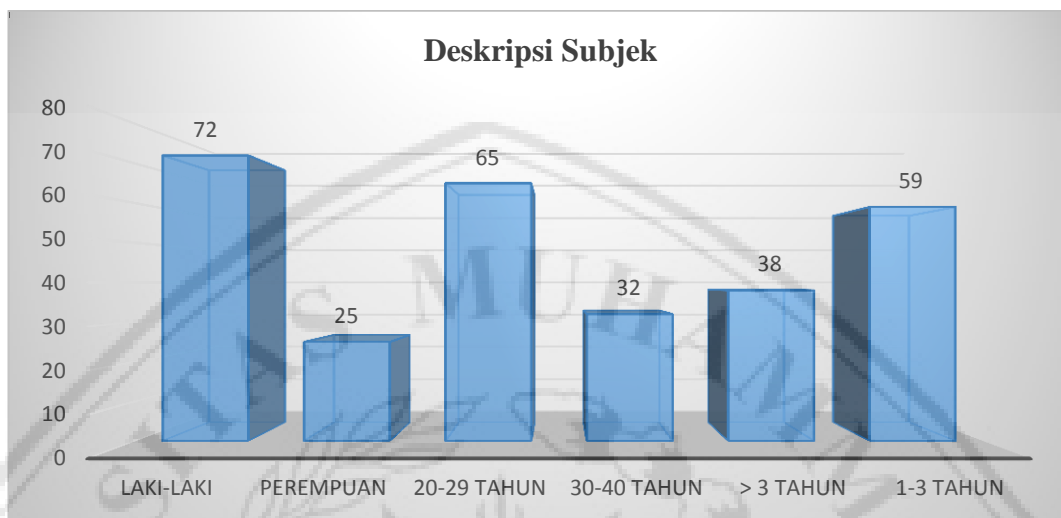
Prosedur dan Analisis Data Penelitian

Prosedur dalam penelitian ini terdiri dari tiga tahap, yaitu persiapan, pelaksanaan, dan analisa. Tahap persiapan diawali dengan mempersiapkan instrument penelitian yaitu kuesioner Keterampilan diri. Selanjutnya menentukan subjek penelitian yaitu karyawan *Leasing* yaitu karyawan yang bekerja di perusahaan yang bergerak dibidang *Leasing* dan melakukan *try out* skala Keterampilan diri.

Setelah mengetahui hasil dari uji validitas dan reabilitas, skala keterampilan diri siap untuk digunakan dalam penelitian ini. setelah alat ukur disetujui dan dapat dipakai selanjutnya peneliti menentukan sampel untuk diteliti. Kemudian pelaksanaan penelitian dengan menyebar skala keterampilan diri kepada responden. Penyebaran skala keterampilan diri dilakukan dengan cara peneliti mendatangi subjek, sebelum subjek mengisi skala, peneliti terlebih dahulu memberikan penjelasan bagaimana cara mengisi alat ukur. Selanjutnya adalah *entry* data dan proses analisa data dalam proses ini peneliti menggunakan *software* perhitungan statistik SPSS *for windows* versi 22 dan mendeskripsikan hasil analisa.

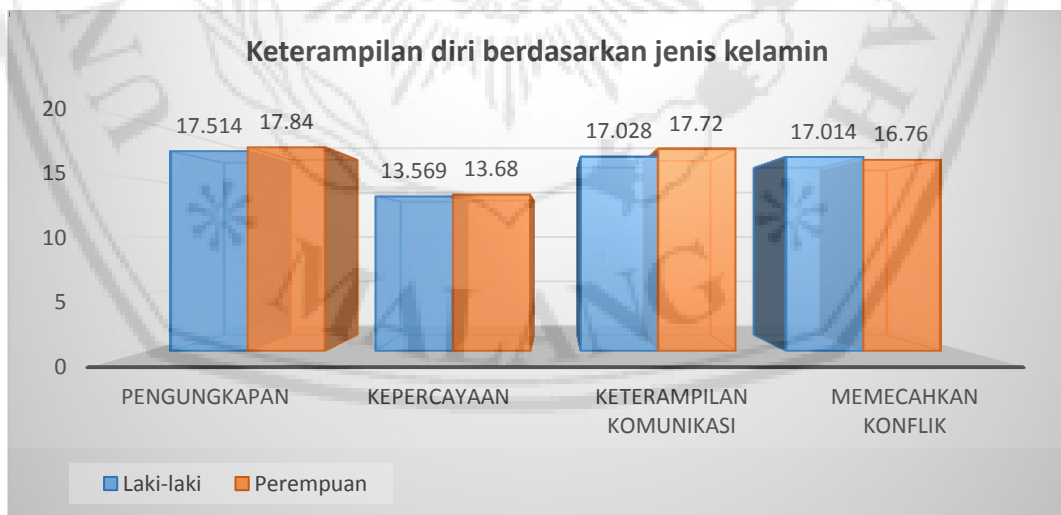
HASIL PENELITIAN

Berdasarkan kriteria yang dibuat terhadap identitas subjek dalam penyebaran kuisioner kepada 97 subjek diperoleh gambaran subjek penelitian berdasarkan kategori usia, lama bekerja dan jenis kelamin sebagai berikut :



Gambar 1 Dekripsi Subjek

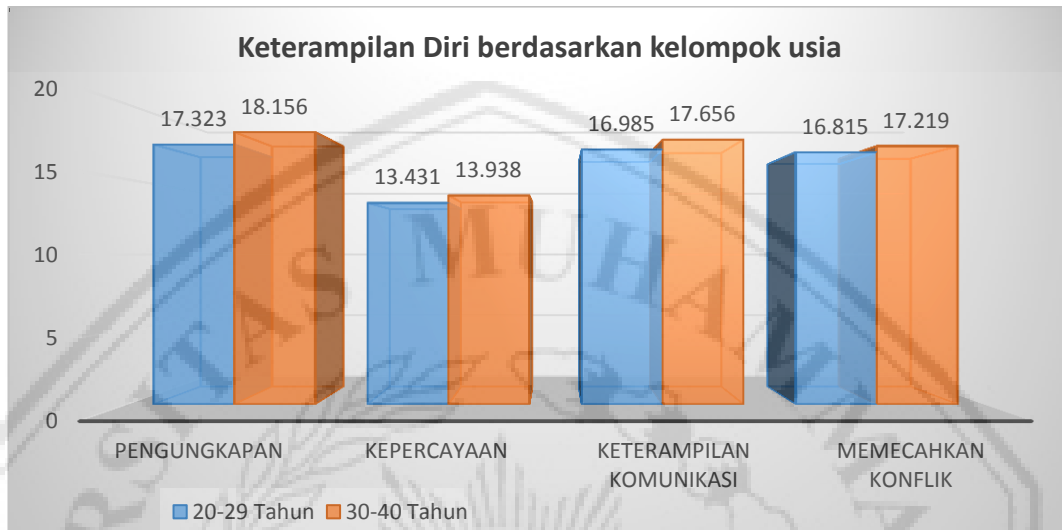
Berdasarkan tabel 1 diatas dapat dilihat bahawa subjek perempuan sebanyak 25 orang dan 72 orang laki-laki. Kemudian pada kelompok usia 30-40 tahun sebanyak 32 orang dan 65 orang usia 20-29 tahun. Terakhir karyawan yang bekerja lebih dari 3 tahun sebanyak 38 orang dan 59 orang 1- 3 tahun lama bekerja.



Gambar 2 Keterampilan diri Berdasarkan Jenis Kelamin

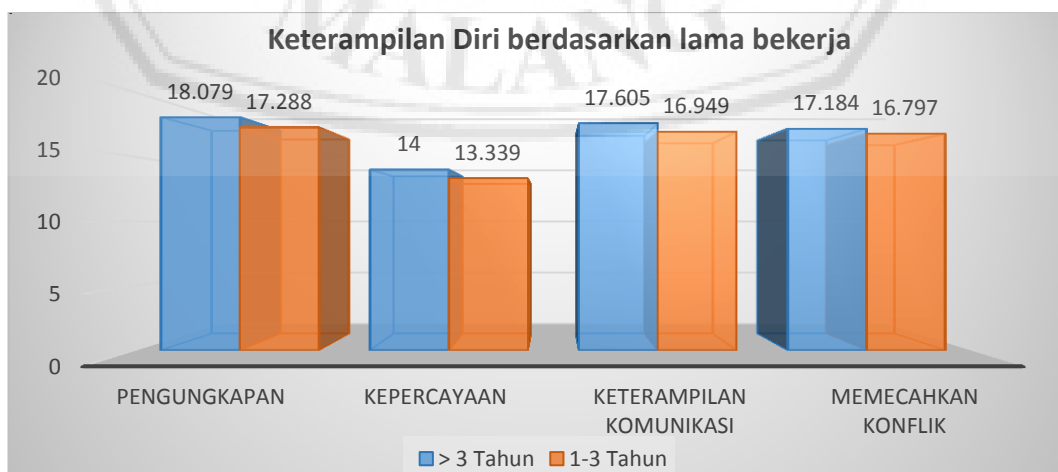
Berdasarkan gambar 2 diatas dapat dilihat bahwa keterampilan diri berdasarkan jenis kelamin dapat di deskripsikan bahwa, keterampilan diri aspek pengungkapan pada perempuan dengan nilai rata-rata 17.84 lebih tinggi dibandingkan laki-laki dengan nilai rata-rata 17.514. Keterampilan diri aspek keterampilan komunikasi

pada perempuan dengan nilai rata-rata 17.72 lebih tinggi dibandingkan laki-laki dengan nilai rata-rata 17.028. Keterampilan diri aspek kepercayaan pada perempuan dengan nilai rata-rata 13.68 lebih tinggi dibandingkan laki-laki dengan nilai rata-rata 13.569 dan Keterampilan diri aspek memecahkan konflik pada perempuan dengan nilai rata-rata 16.76 lebih rendah dibandingkan laki-laki dengan nilai rata-rata 17.014.



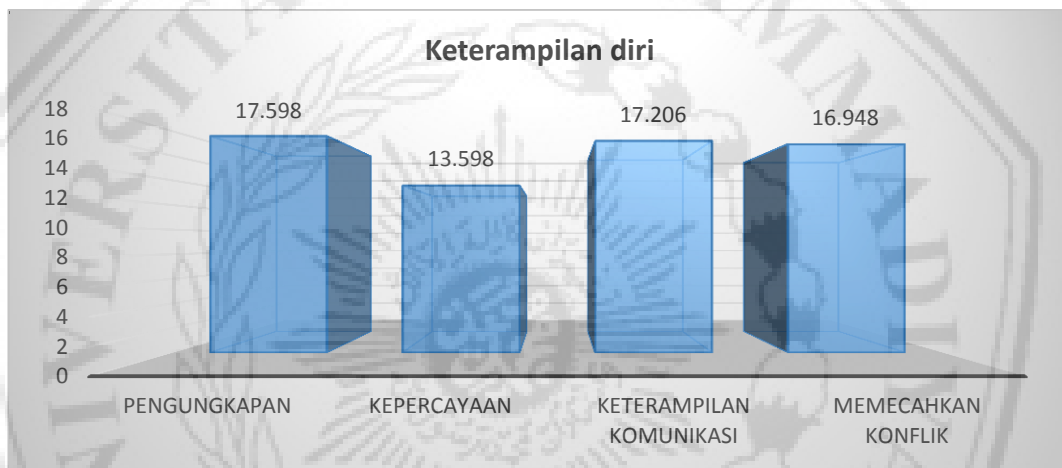
Gambar 3 Keterampilan Diri Berdasarkan Kelompok Usia

Berdasarkan gambar 3 diatas dapat dilihat bahwa keterampilan diri berdasarkan kelompok usia dapat di deskripsikan bahwa, keterampilan diri aspek pengungkapan di usia 30-40 tahun dengan nilai rata-rata 18.156 lebih tinggi dibandingkan di usia 20-29 tahun dengan nilai rata-rata 17.323. Keterampilan diri aspek keterampilan kominikasi di usia 30-40 tahun dengan nilai rata-rata 17.656 lebih tinggi dibandingkan di usia 20-29 tahun dengan nilai rata-rata 16.985. Keterampilan diri aspek kepercayaan di usia 30-40 tahun dengan nilai rata-rata 13.938 lebih tinggi dibandingkan di usia 20-29 tahun dengan nilai rata-rata 13.431 dan Keterampilan diri aspek memecahkan konflik di usia 30-40 dengan nilai rata-rata 17.219 lebih lebh tinggi dibandingkan di usia 20-29 tahun dengan nilai rata-rata 16.815.



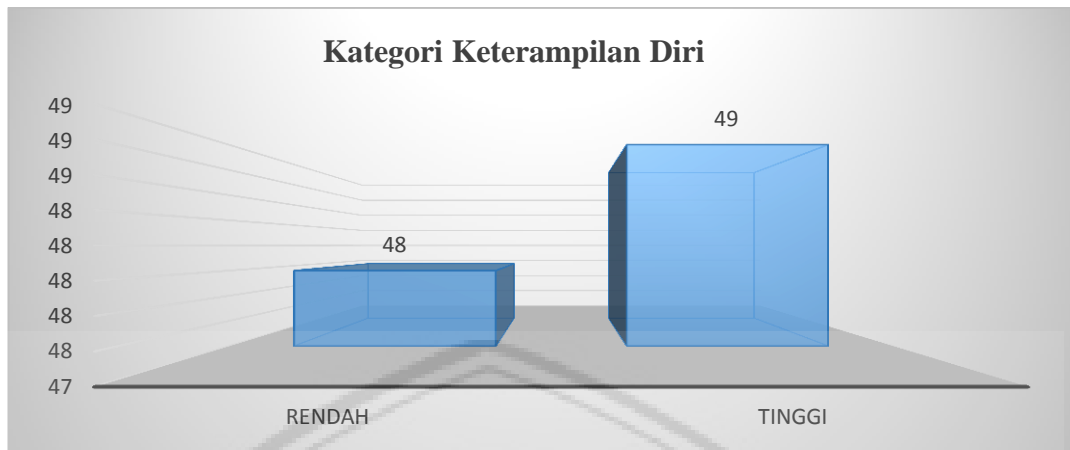
Gambar 4 Keterampilan Diri Berdasarkan Lama Bekerja

Berdasarkan gambar 4 diatas dapat dilihat bahwa keterampilan diri berdasarkan lama bekerja dapat di deskripsikan bahwa, keterampilan diri aspek pengungkapan pada karyawan yang bekerja 1-3 tahun dengan nilai rata-rata 17.288 lebih rendah dibandingkan karyawan yang bekerja lebih dari 3 tahun dengan nilai rata-rata 18.079. Keterampilan diri aspek kepercayaan pada karyawan yang bekerja 1-3 tahun dengan nilai rata-rata 13.339 lebih rendah dibandingkan karyawan yang bekerja lebih dari 3 tahun dengan nilai rata-rata 14. Keterampilan diri aspek keterampilan komunikasi pada karyawan yang bekerja 1-3 tahun dengan nilai rata-rata 16.949 lebih rendah dibandingkan karyawan yang bekerja lebih dari 3 tahun dengan nilai rata-rata 17.605, dan keterampilan diri aspek memecahkan konflik pada karyawan yang bekerja 1-3 tahun dengan nilai rata-rata 16.797 lebih rendah dibandingkan karyawan yang bekerja lebih dari 3 tahun dengan nilai rata-rata 17.184.



Gambar 5 Keterampilan Diri pada Karyawan *Leasing*

Berdasarkan gambar 5 diatas dapat dilihat bahwa keterampilan diri karyawan *Leasing* dapat di deskripsikan bahwa, keterampilan diri aspek pengungkapan pada karyawan *Leasing* dengan nilai rata-rata 17.598, keterampilan diri aspek kepercayaan pada karyawan *Leasing* dengan nilai rata-rata 13.598, keterampilan diri aspek keterampilan komunikasi pada karyawan *Leasing* dengan nilai rata-rata 17.206 dan keterampilan diri aspek memecahkan masalah pada karyawan *Leasing* dengan nilai rata-rata 16.948. berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa keterampilan diri pada karyawan *Leasing* yang paling tinggi pada aspek pengungkapan dan yang paling rendah pada aspek kepercayaan.



Gambar 6 Kategori Keterampilan Diri *Leasing*

Berdasarkan diagram 6 dapat dilihat bahwa sebenarnya karyawan *leasing* keterampilan diri dengan kategori tinggi dan rendah hampir seimbang, meskipun keterampilan diri dengan kategori tinggi lebih banyak yaitu 49 subjek dan yang rendah 48 subjek.

DISKUSI

Subjek dalam penelitian ini adalah sebanyak 97 karyawan *Leasing* yang. Hasil penelitian ini memberikan informasi bahwa keterampilan diri karyawan *Leasing* menunjukkan bahwa keterampilan diri pada karyawan *Leasing* yang paling tinggi pada aspek pengungkapan dan yang paling rendah pada aspek kepercayaan. Hal tersebut terlihat pada aspek pengungkapan pada karyawan *Leasing* dengan nilai rata-rata 17.598 dan aspek kepercayaan pada karyawan *Leasing* dengan nilai rata-rata 13.598.

Hasil ini memberikan informasi bahwa kepercayaan diri pada keterampilan diri pada karyawan *Leasing* memiliki nilai yang rendah. Semestinya *Leasing* memiliki kepercayaan diri karena seorang karyawan yang berhasil haruslah memiliki kemampuan untuk menyampaikan pesan yang dapat diterima oleh komunikan, (Suprpto, 2006). Hal tersebut terjadi karena karyawan *Leasing* kurang saling mengenal dengan baik dan saling percaya yang kuat. Kepercayaan yang kurang akan berdampak pada kurangnya efektivitas hubungan karena dengan kepercayaan maka individu akan lebih banyak membuka diri. Artinya banyak karyawan *Leasing* kurang terbuka terhadap nasabah karena ada rasa kurang percaya, sehingga *Leasing* mengamati dengan detail calon nasabahnya terkait dengan data yang didapat.

Karyawan *leasing* dituntut memiliki keterampilan yang baik sehingga banyak karyawan yang memiliki keterampilan yang baik. Hal ini didukung dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Agustina (2012) karyawan cenderung menyukai pekerjaan-pekerjaan yang memberinya kesempatan untuk menggunakan keterampilan dan kemampuannya dan menawarkan beragam tugas, kebebasan, dan umpan balik mengenai betapa baik pekerjaan yang telah dilakukannya.

Hasil ini juga memberikan informasi bahwa aspek pengungkapan paling tinggi dalam pembentukan keterampilan diri pada karyawan *Leasing*. Hal tersebut disebabkan karena *Leasing* memiliki kemampuan untuk menyampaikan sesuatu kepada orang lain seperti bagaimana *Leasing* mempersepsikan dan bereaksi terhadap situasi yang terjadi dimasa sekarang dan memberikan informasi yang relevan tentang produk dan tujuannya agar nasabah mengerti persepsi dan reaksinya (Johnson, 2009). Pekerjaan yang dilakukan karyawan *Leasing* sebagai pemberian informasi tentang jasa atau produknya kepada orang lain. Informasi yang diberikan tersebut dapat mencakup berbagai hal terkait dengan jasa atau produk yang dijual maupun pengalaman dirinya setelah menggunakan jasa atau produk tersebut. Hasil penelitian yang dilakukan Rahmadiana, (2012) bahwa karyawan yang mampu mengungkapkan lebih dapat mengembangkan kemampuan diri lebih cepat dan mampu menyelesaikan masalah lebih cepat

Karyawan *Leasing* dapat menghasilkan pekerjaan dengan kemampuan yang maksimal diperlukan seorang pekerja yang mempunyai keterampilan diri (Petty dalam Benro, 2005). Bagian *Leasing* yaitu bidang usaha yang banyak berurusan dengan relasi dan pelanggan, sehingga kriteria yang diperlukan adalah bisa membangun hubungan dan memiliki sikap persuasif. Berdasarkan hal tersebut kemampuan komunikasi sangat diperlukan agar jasa dan produk yang ditawarkan dapat diterima calon nasabah. Setiap komunikasi menyampaikan pesan yang disampaikan melalui kata-kata disebut dengan pesan verbal, dalam sebuah penawaran jasa atau produk, pesan verbal sangat penting dalam perkembangan sebuah kerjasama.

Keterampilan diri yang menunjukkan nilai tinggi pada *Leasing* yaitu memecahkan konflik. Karyawan akan lebih sering menemui konflik seperti bagaimana menyikapi nasabah dengan berbagai karakter dalam menawarkan jasa atau barang dan penolakan, kemampuan ini perlu dimiliki karyawan agar kerjasama dapat diterima, seperti melakukan negosiasi dalam memecahkan konflik. Johnson & negosiasi dapat dilakukan ketika *Leasing* mencoba untuk menemukan penyelesaian dari sebuah masalah dengan nasabah atau calon nasabah yang memiliki pandangan yang berbeda dengan produk atau jasa yang ditawarkan (Johnson, 1991).

Menurut Zakiyah (2016) dalam penelitiannya menyebutkan bahwa penting bagi individu memiliki keterampilan penyelesaian konflik yang positif yang menghasilkan keluaran yang tidak merugikan orang lain maupun diri sendiri. Secara umum gaya manajemen konflik yang digunakan dipengaruhi oleh kecakapan pribadi dan kecakapan sosial yang merupakan kecakapan menyusun kecerdasan emosi untuk menghasilkan kinerja yang baik dan produktif.

Karyawan *Leasing* pada dasarnya penting untuk mengembangkan keterampilan diri seperti pengungkapan, keterampilan komunikasi dan kemampuan memecahkan konflik karena ketiga hal tersebut modal dasar *Leasing* untuk dapat dipercaya nasabah dan calon nasabah (Lovelock dan Wright, 2005). Untuk meningkatkan keterampilan diri pada *Leasing* dapat dilakukan pelatihan terkait dengan

pengembangan keterampilan pengungkapan, keterampilan komunikasi dan kemampuan memecahkan konflik, hal tersebut bisa dilakukan perusahaan atau karyawan yang memiliki inisiatif untuk mengikuti pelatihan diluar program yang dilakukan perusahaan.

Hasil penelitian yang dilakukan Sumiyarsih, Mujiasih & Ariati (2012) menyebutkan bahwa keterampilan komunikasi yang baik akan menciptakan kerja sama antar karyawan sehingga efektivitas organisasi maupun lingkungan kerja psikologis yang kondusif dapat terwujud sesuai dengan tujuan perusahaan atau organisasi. Lebih jauh dijelaskan bahwa karyawan dengan keterampilan komunikasi yang baik akan mampu berkomunikasi maupun bernegosiasi dalam memecahkan suatu masalah, mampu menciptakan sinergi kelompok dan dapat bekerja sama dengan orang lain demi tujuan bersama.

Temuan lain menunjukkan bahwa usia berdampak pada keterampilan diri pada karyawan *Leasing*, dimana semakin tua usia karyawan maka semakin baik keterampilan dirinya. Hal tersebut didukung dengan hasil penelitian Saputri, (2012) yang menunjukkan bahwa usia berpengaruh pada produktivitas, lebih jauh dijelaskan bahwa usia yang lebih tua akan lebih banyak mendapatkan pengalaman dibandingkan usia yang lebih muda.

Hasil lain dalam penelitian ini juga menunjukkan bahwa karyawan *Leasing* yang bekerja lebih lama memiliki keterampilan diri yang lebih baik dibandingkan dengan karyawan yang belum cukup lama bekerja. Karyawan yang bekerja lebih lama sebagai *Leasing* akan mendapatkan pengalaman lebih lama dibidang tersebut dan mereka jauh terlatih dibandingkan dengan karyawan yang baru. Kemampuan untuk bekerja yang baik akan meningkatkan kemampuan kerja manusia diimbangi dengan intensitas lebih besar dan waktu yang lebih lama (Sharkey, 2011). Subjek yang diteliti memiliki masa kerja yang relatif lama sehingga keterampilan diri yang dimiliki subjek relatif seimbang antara yang tinggi dan yang rendah.

KESIMPULAN DAN IMPLIKASI

Berdasarkan pembahasan diatas dapat di tarik kesimpulan bahwa keterampilan diri karyawan *leasing* pada aspek pengungkapan lebih tinggi dan pada aspek kemampuan keterampilan kepercayaan paling rendah. Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa keterampilan diri pada karyawan *leasing* lebih banyak dengan kategori tinggi meskipun tidak berbeda jauh dan usia yang lebih matang lebih memiliki keterampilan diri lebih baik. Temuan lain yaitu karyawan dengan masa kerja lebih lama memiliki keterampilan yang lebih baik.

Hasil penelitian ini memberikan implikasi praktis yang penting bagi karyawan *Leasing* dan perusahaan sebagai penyedia jasa. Sebaiknya bagi perusahaan penting untuk memberikan pendampingan dan pelatihan bagi karyawan yang dianggap kurang memiliki keterampilan diri guna memperbaiki peforma perusahaan. Bagi penelitian berikutnya bisa melanjutkan penelitian dengan tema

yang sama namun dengan subjek yang berbeda dan menambah variabel-variabel lain yang mungkin menarik untuk diteliti seperti budaya organisasi, *locus of control*, kepribadian, gaya kepemimpinan dan komitmen kerja.



DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, I. (2012). Pengaruh pelatihan kepemimpinan diri untuk meningkatkan kepuasan kerja karyawan. *Jurnal Intervensi Psikologi*. 4, (2). 231-251
- Anwari, (1986). *Leasing di indonesia*. GhaliaIndonesi. Jakarta.
- DeVito, J. A. (2003). *Human communication ninth edition: the basic course* Usa: Pearson Education Inc.
- Dewi, p. (2017). *Ditagih debt collector leasing kendaraan, bagaimana menghadapinya?*http://www.kompasiana.com/dewipagi/ditagih-debt-collector-leasing-kendaraan-bagaimana-menghadapinya_55f63772b07e6143048b4568. di akses 5 agustus 2017
- Dharmmesta, B. S. & Irawan. (2001). *Manajemen pemasaran modern*, Liberty, Yogyakarta
- Dyah, A. A. (2013). *Pengaruh komunikasi dan keterampilan diri karyawan terhadap minat menjadi anggota di koperasi syariah muhammadiyah kota blitar*. Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Tulungagung,
- Emmyah. (2009). Pengaruh kompetensi terhadap kinerja pegawai pada politeknik ujung pandang. *Tesis. Makasar*: Program Magister Ilmu Administrasi Stia Lan
- Fendi, S. (2003). Wanprestasi dalam perjanjian laesing dan upaya penyelesaiannya antara pt. pamorcipta inti *leasing* dengan cv. grafel offset. *Skripsi*. FakultasHukum. UniversitasJember. 2003.
- Galuh, D. S. (2013). *Perbedaan keterampilan diri padawanita pekerja formal dan wanita pekerja informal di kota malang*. Universitas Negeri Malang.
- Johnson & Johnson. (1991). *Joining together: group theory and group skills fourth edition*. US: Allyn and Bacon
- Johnshon, D. (2009). *Reaching out: interpersonal effectiveness and self-actualization tenth edition*. University of Minnesota: Pearson
- Kotler, P. & Keller, K. N. (2007). *Manajemen pemasaran jilid i ed.12*, PT. Indeks, Jakarta.
- Kotler, P. & Armstrong, G. (1997). *Prinsip-prinsip pemasaran Jilid I*, Erlangga, Jakarta
- Lovelock, C & Wright, L. K (2007). *Manajemen Leasing jasa*, PT. Indeks, Indonesia

- Martini, N. A. (2009). *Materi pokok psikologi perpustakaan: 1-9*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Pease, Allan & Barbara. (2010). *Why Men don't listen and women cant read maps*. Jakarta: PT Tamaprint Indonesia.
- Pengertian Kepribadian Menurut Para Ahli. <http://www.seputarilmu.com/?pengertian-kepribadian-menurutpara.html?m=1,09-12-2015>
- Pengertian Kemampuan Menurut Para Ahli. <http://infodanpengertian.blogspot.co.id/pengertian-kemampuan-ability-menurut.html?m=1,04-2015>
- Perpustakaan Nasional Republik Indonesia, (2004). *Pedoman umum penyelenggaraan perpustakaan sekolah*. Jakarta :Perpustakaan Nasional Republik Indonesia.
- Rahmadiana, A. (2012). Pengaruh Pelatihan Pengungkapan Diri (Self-Disclosure Training) Terhadap Peningkatan Kemampuan Komunikasi Interpersonal Pegawai PT. Waskita Karya. *Doctoral dissertation*, Universitas Muhammadiyah Surakarta
- Saputri, N. E. (2012). *Hubungan Antara Stres Kerja Dengan Produktivitas Kerja Karyawan* (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah
- Sumiyarsih, W., Mujiasih, E., & Ariati, J. (2012). Hubungan Antara Kecerdasan Emosional dengan Organizational Citizenship Behavior (OCB) pada Karyawan CV. Aneka Ilmu Semarang. *Jurnal Psikologi Undip*, 11(1), 9.
- Surakarta Sutrisno, (2009). Analisis hukum islam terhadap praktek perjanjian finance *leasing* kendaraan bermotor di pt. summit oto finance. *Skripsi*. Fakultas Syari'ah. Institut Agama Islam NegeriSunan Ampel Surabaya.
- Sugiyono. (2010). *Statistika untuk penelitian*. Bandung: Penerbit Alfabeta
- Sharkey, B. J. (2011). *Kebugaran dan kesehatan*. Raja Grafindo Persada. Jakarta
- Syahniar. (2006). Tindak pembelajaran yang berkontribusi terhadap peningkatan keterampilan diri siswa sekolah dasar (studi etnografi di min malang 1). *Disertasi tidak diterbitkan*. Malang: Psikologi Pendidikan UM
- Tisnadisastra, A. (1986). *Bentuk mekanisme leasing di indonesia*. PT Werdley Paramita. Jakarta.
- Values Attitude and Job Satisfaction <http://personalityandemotionpo.blogspot.co.id/values-attitude-and-job-satisfaction.html?m=1,03-2014>

Wishnuwardhani, D. dan Mashedi, S. F. (2012). *Hubungan Interpersonal*. Jakarta: Salemba Humanika.





KUESIONER

Data Responden

Nama :
 Umur :
 Jenis Kelamin :
 Pekerjaan :
 Lama Bekerja :

Petunjuk Pengisian

Jawablah dengan memberi tanda check list (√) pada salah satu alternative jawaban yang tersedia.

Keterangan :

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

No	PERNYATAAN	TANGGAPAN			
		SS	S	TS	STS
Pengungkapan					
1	Saya mampu mengungkapkan sapaan yang baik terhadap konsumen				
2	Saya mampu mengungkapkan suatu perkataan yang baik				
3	Saya mampu mengungkapkan penawaran produk terhadap konsumen				
4	Saya mampu mengungkapkan penjelasan atau spesifikasi suatu produk terhadap konsumen				
5	saya mampu mengungkapkan ucapan terima kasih sebagai sapaan penutup terhadap konsumen				
Kepercayaan					
6	Saya mampu menawarkan produk terhadap konsumen				
7	Saya mampu memberikan jawaban atas pertanyaan yang diajukan konsumen				
8	Saya mampu mendengarkan pendapat dari konsumen				
9	Saya mampu memberikan solusi yang terbaik pada konsumen				
Keterampilan Komunikasi					
10	Saya mampu berkomunikasi dengan efektif				
11	Saya mampu memberikan presentasi dengan jelas dan komunikasi tertulis				
12	Saya mampu berkomunikasi dengan ejaan struktur dan isi yang jelas terhadap konsumen				
13	Saya mampu mempengaruhi orang lain				
14	Saya mampu berkomunikasi dengan interaktif				

	dan mampu memberikan pandangan dari beragam perspektif				
Memecahkan Konflik					
15	Saya mampu mencairkan suasana bila terjadi konflik dalam suatu penawaran				
16	Saya mampu mengatasi konflik dengan memberikan respo yang tepat dalam beragam situasi				
17	Saya mampu bernegosiasi dengan konsumen bila terjadi kesalahfahaman				
18	Saya mampu memberikan alasan bila tidak setuju terhadap produk yang saya tawarkan				
19	Saya mampu memahami posisi dan kepentingan dalam sebuah konflik dan bisa menghasilkan <i>win-win solutions</i>				

Blue Print Skala Keterampilan Diri.

No	Aspek	Item	Jumlah
1	<i>Self-disclosure</i> adalah mengungkapkan kepada orang lain bagaimana individu mempersepsikan dan bereaksi terhadap situasi yang terjadi dimasa sekarang dan memberikan informasi yang relevan tentang diri dan masa lalunya untuk mengerti persepsi dan reaksinya	1, 2, 3, 4, 5	5
2	Kepercayaan, artinya dapat saling mengenal dengan baik harus ada rasa saling percaya yang kuat. Kepercayaan adalah faktor yang menentukan efektivitas hubungan karena dengan kepercayaan maka individu akan lebih banyak membuka diri.	6, 7, 8, 9	4
3	Keterampilan Komunikasi, artinya melalui komunikasi individu dapat mengerti satu sama lain, belajar untuk menyukai, saling mempengaruhi, percaya satu sama lain, memulai dan mengakhiri suatu hubungan, lebih mempelajari diri sendiri dan bagaimana orang lain mempersepsikan seseorang.	10, 11, 12, 13, 14	5
4	Memecahkan konflik, seperti kemungkinan yang akan terjadi akibat suatu hubungan adalah konflik.	15, 16, 17, 18, 19	5
Total		19	19

Catatan item bersifat favorable secara keseluruhan

Validitas dan reliabilitas

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.733	19

Reliabilitas menunjukkan 0,733 lebih besar dari 0,70 maka instrument dapat dikatakan reliabel.

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
item 1	61.773	15.365	.314	.722
item 2	61.845	14.382	.549	.700
item 3	61.784	15.151	.370	.717
item 4	61.907	14.627	.444	.709
item 5	61.845	16.653	.217	.748
item 6	61.948	14.945	.409	.713
item 7	61.938	15.454	.292	.723
item 8	61.979	15.604	.259	.726
item 9	61.938	15.309	.296	.723
item 10	61.866	14.992	.388	.715
item 11	61.876	14.839	.408	.713
item 12	61.897	15.281	.315	.721
item 13	62.031	15.009	.325	.720
item 14	61.876	15.089	.329	.720
item 15	62.010	16.302	.279	.740
item 16	61.979	15.062	.366	.717
item 17	61.938	15.600	.238	.728
item 18	61.928	15.651	.224	.729
item 19	61.948	16.008	.248	.735

Berdasarkan hasil analisa validitas diatas dapat disimpulkan bahwa dengan jumlah subjek 97 di dapat r tabel sebesar 0.1986, hasil analisa menunjukkan nilai Corrected Item-Total Correlation secara keseluruhan lebih dari r tabel maka dapat dikatakan bahwa semua item valid

Tabulasi Data Penelitian

No	KD1	KD2	KD3	KD4	KD5	KD6	KD7	KD8	KD9	KD10	KD11	KD12	KD13	KD14	KD15	KD16	KD17	KD18	KD19
1	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
2	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3
3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4
4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3
5	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4
7	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
9	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
10	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4
11	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4
12	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3
13	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4
14	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4
16	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3
17	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3
18	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3
19	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3
20	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3
21	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4
22	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4
23	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3
24	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4
25	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4
26	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3
27	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3
28	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4
29	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3
30	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3
31	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3
32	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3
33	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	2	3	3	3	3	3	3
34	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3
35	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3
36	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	2	3	4	3	3	3	4
37	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	4	2	3	3	3	3	3
38	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	4	3
39	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4
40	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3
41	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

42	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3
43	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	2	3	3	3	4	3
44	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4
45	3	2	4	1	3	2	3	3	2	2	3	3	2	4	3	3	2	2	4
46	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
47	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4
48	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3
49	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3
50	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4
51	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4
52	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4
53	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3
54	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3
55	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3
56	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3
57	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4
58	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4
59	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4
60	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4
61	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4
62	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4
63	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3
64	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3
65	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4
66	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3
67	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3
68	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3
69	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3
70	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4
71	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3
72	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3
73	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3
74	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4
75	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3
76	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4
77	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3
78	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3
79	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4
80	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3
81	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3
82	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3
83	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4
84	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4
85	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3
86	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3

87	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3
88	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4
89	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3
90	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4
91	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
93	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3
94	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4
95	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3
96	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4



HASIL ANALISA PENELITIAN

PENGUNGKAPAN KEPERCAYAAN KETERAMPILAN KOMUNIKASI MEMECAHKAN KONFLIK INTERPERSONAL SKILL * K_Umur

K_Umur		PENGUNGKAPAN	KEPERCAYAAN	KETERAMPILAN KOMUNIKASI	MEMECAHKAN KONFLIK	INTERPERSONAL SKILL
20-29	Mean	17.323	13.431	16.985	16.815	64.554
	N	65	65	65	65	65
	Std. Deviation	1.5422	1.0748	1.6535	1.3907	4.1983
30-40	Mean	18.156	13.938	17.656	17.219	66.969
	N	32	32	32	32	32
	Std. Deviation	1.7060	1.1053	1.1531	1.0994	3.4218
Total	Mean	17.598	13.598	17.206	16.948	65.351
	N	97	97	97	97	97
	Std. Deviation	1.6372	1.1055	1.5339	1.3100	4.1029

PENGUNGKAPAN KEPERCAYAAN KETERAMPILAN KOMUNIKASI MEMECAHKAN KONFLIK INTERPERSONAL SKILL * JK

JK		PENGUNGKAPAN	KEPERCAYAAN	KETERAMPILAN KOMUNIKASI	MEMECAHKAN KONFLIK	INTERPERSONAL SKILL
L	Mean	17.514	13.569	17.028	17.014	65.125
	N	72	72	72	72	72
	Std. Deviation	1.6185	1.1728	1.5471	1.3583	4.1991
P	Mean	17.840	13.680	17.720	16.760	66.000
	N	25	25	25	25	25
	Std. Deviation	1.7000	.9000	1.4000	1.1648	3.8188
Total	Mean	17.598	13.598	17.206	16.948	65.351
	N	97	97	97	97	97
	Std. Deviation	1.6372	1.1055	1.5339	1.3100	4.1029

**PENGUNGKAPAN KEPERCAYAAN KETERAMPILAN KOMUNIKASI MEMECAHKAN KONFLIK INTERPERSONAL
SKILL * K_Lama Kerja**

K_Lama Kerja		PENGUNGKAP AN	KEPERCAYAAN	KETERAMPILA N KOMUNIKASI	MEMECAHKAN KONFLIK	INTERPERSON AL SKILL
>3 tahun	Mean	18.079	14.000	17.605	17.184	66.868
	N	38	38	38	38	38
	Std. Deviation	1.5662	1.1150	1.0277	1.1355	3.2230
1-3 tahun	Mean	17.288	13.339	16.949	16.797	64.373
	N	59	59	59	59	59
	Std. Deviation	1.6194	1.0274	1.7462	1.3993	4.3307
Total	Mean	17.598	13.598	17.206	16.948	65.351
	N	97	97	97	97	97
	Std. Deviation	1.6372	1.1055	1.5339	1.3100	4.1029

**PENGUNGKAPAN KEPERCAYAAN KETERAMPILAN KOMUNIKASI MEMECAHKAN KONFLIK INTERPERSONAL
SKILL * Pengalaman Kerja**

Pengalaman Kerja		PENGUNGKAP AN	KEPERCAYAAN	KETERAMPILA N KOMUNIKASI	MEMECAHKAN KONFLIK	INTERPERSON AL SKILL
<i>Leasing</i>	Mean	17.598	13.598	17.206	16.948	65.351
	N	97	97	97	97	97
	Std. Deviation	1.6372	1.1055	1.5339	1.3100	4.1029
Total	Mean	17.598	13.598	17.206	16.948	65.351
	N	97	97	97	97	97
	Std. Deviation	1.6372	1.1055	1.5339	1.3100	4.1029